

ICBPI S.P.A.

Procedura di identificazione dei richiedenti il certificato di firma qualificata tramite sistema di Video Conferenza

Presentata da:

ICBPI S.p.A.



Procedura di Identificazione dei richiedenti i certificati on line attraverso una Video Conferenza

Sommario

1. Premessa.....	3
2. Requisiti per avviare il contatto tramite Video Conferenza.....	3
3. Procedura d identificazione richiedente un certificato di firma digitale remota.....	3
3.1 Procedura di identificazione	3-4

Versione

Versione	Data presentazione	Data approvazione	Principali modifiche
1	23/07/2013		
2	24/07/2013	24/07/2013	Aggiustamento dei contenuti e sostituzione di WebCam con un sistema più generico, ma con analoghe garanzie, di Video Conferenza.
3	29/11/2013	04/12/2013	Aggiunto consenso preventivo alla registrazione da parte del cliente, la registrazione sarà crittografata, e l'operatore R.A. può, se non convinto dei documenti forniti, interrompere il riconoscimento, obbligo che il certificato abbia limiti d'uso.

1. Premessa

Il presente documento descrive la procedura di rilascio dei certificati di firma digitale qualificata tramite il riconoscimento certo dell'utente finale con utilizzo di Video Conferenza.

2. Requisiti per avviare il contatto tramite Video Conferenza

Il contatto tra Certificatore/Banca e Utente, richiedente il certificato di firma digitale, può avvenire solo nel caso in cui entrambi abbiano in uso, attraverso la registrazione di un account, un software di gestione ad oggi, per le videochiamate tramite internet (Skype, Yahoo, Messenger ecc.) e, ovviamente, una Video Conferenza di buona qualità che sia in grado di gestire un collegamento stabile di alta definizione e senza interruzioni durante il contatto. L'utente sarà informato della registrazione del collegamento in quanto sostitutivo del riconoscimento "de visu" e dovrà rilasciare un consenso preventivo per il trattamento dei dati sensibili (ad inizio collegamento verrà fatta esplicita domanda che verrà poi ripetuta ad inizio registrazione).

La registrazione del riconoscimento da parte dell'operatore RAO dovrà essere crittografata e conservata per un periodo di 20 anni così da garantirne il contenuto e l'accessibilità ai soli pubblici ufficiali di Agid ad ogni richiesta (la chiave privata dovrà essere conservata in luogo sicuro).

3. Procedura di Identificazione dei richiedenti un Certificato di firma Digitale Remota

Nel presente paragrafo verrà descritta la procedura di identificazione dei richiedenti il certificato di Firma Qualificata via Video Conferenza, nel rispetto di norme chiare e ben definite che non consentono alterazioni da parte dell'utente che contatta il Certificatore/Banca.

NOTA: Si evidenzia il fatto che i certificati di Firma Qualificata che verranno emessi potranno avere specifiche limitazioni d'uso, stabilite dall'Ente certificatore e/o dalla banca presso cui intrattiene un rapporto di conto corrente.

3.1 Procedura di Identificazione

Il processo di identificazione utente richiedente il certificato di firma, in totale sostituzione della classica modalità “de visu”, prevede la compilazione del “modulo di registrazione titolare” da parte dell’operatore di registrazione, con alcune informazioni tra cui:

- Nome
- Cognome
- Codice Fiscale
- Estremi di un documento di riconoscimento (carta d’identità, passaporto)
- Indirizzo di posta elettronica

In questa fase si prevedono inoltre alcune specifiche interazioni tra Certificatore/Banca e utente, da seguire alla lettera:

- **L’Utente** accede al sito web della banca attraverso la normale autenticazione (inserimento Userid, password e codice OTP), o dell’Ente certificatore, e dal menù di navigazione può scaricare tutte le informazioni utili ad avviare un contatto tramite Video Conferenza (ovvero verifica la tipologia di video chat disponibile) con l’obiettivo finale di richiedere un certificato di firma.
- L’utente decide di avviare il contatto via Video Conferenza con la Banca/Ente certificatore e da quel momento si dovranno attuare una serie di azioni aventi la finalità di giungere ad un riconoscimento certo del richiedente il certificato, nel rispetto delle norme che regolano una normale identificazione. Nello specifico, oltre a tutte le informazioni già indicate sul modulo di registrazione, il titolare dovrà:
 - 1) Fornire su richiesta dell’operatore di registrazione la propria username relativa al conto di home banking e un codice OTP generato al momento, così da verificare che la persona collegata sia già cliente (l’operatore R.A./I.R. della banca effettua in tempo reale oppure a posteriori, verifica dei codici OTP pre-assegnati al singolo utente).
 - 2) Fornire la tipologia di dispositivo OTP preferito (token, caller id, app, ecc..) per la gestione della firma remota. Nel caso di token OTP, è possibile che possa utilizzare quello già in suo possesso per l’autenticazione o le funzioni dispositive.
 - 3) Mostrare su richiesta dell’operatore della registrazione un documento in corso di validità con foto recente (la patente di guida non è un documento valido ai fini del riconoscimento).
 - 4) Confermare il giorno e l’ora del collegamento
 - 5) su richiesta dell’operatore effettuare con la Video Conferenza una panoramica della stanza in cui si trova e/o della strada sottostante (ovviamente questo non è necessario nel caso in cui la richiesta sia interna all’ente certificatore o Banca)
 - 6) assicurare un collegamento di buonissima qualità.
 - 7) Fornire ulteriori elementi a conferma del riconoscimento rispondendo alle richieste dell’operatore R.A., mostrando eventuali testimoni piuttosto che oggetti presenti in loco piuttosto che ecc.. ecc..

Nel caso in cui l’operatore di registrazione dovesse riscontrare difficoltà nell’azione di riconoscimento del richiedente (problemi di convalida dei documenti d’identità o nella verifica delle risposte fornite), dovrà interrompere la registrazione e conseguentemente la procedura di rilascio del certificato.

- **La Banca/Ente certificatore**, nel ruolo di operatore di registrazione, al termine del collegamento, procederà all’invio del Modulo di Registrazione Titolare coi dati forniti dal richiedente a quest’ultimo, tramite PEC (posta elettronica certificata).
- **L’Utente** dovrà scaricare il modulo di registrazione pervenutogli via mail (modulo contenente tutte le informazioni fornite in precedenza nel corso del collegamento via Video

Conferenza in cui si è svolta la procedura di identificazione), verificare le informazioni riportate, apporre la propria firma e la data, ed inviare alla Banca sia il modulo di sottoscrizione contratto firmato e verificato, accompagnandolo con copia del proprio documento di identità e del codice fiscale alla Banca/Ente certificatore.

- **La Banca** riceve e verifica la richiesta di attivazione del servizio attraverso un controllo dei dati ricevuti nel corso del collegamento e della relativa documentazione specifica pervenuta dall'Utente.
- **La Banca** firma la richiesta di attivazione del servizio per il proprio cliente e invia alla CA la documentazione cartacea completa, relativa alla richiesta.
- **La CA:**
 - Si occupa delle generazione e dell'attivazione del certificato di firma qualificata remota secondo quanto descritto nel proprio manuale operativo.
 - Memorizza e conserva i dati e la documentazione relativa all'Utente pervenutagli dalla Banca, per 20 anni secondo le vigenti normative di legge.
 - Invia all'Utente una mail contenente il codice di sospensione/revoca del certificato e la password di firma, con eventuali informazioni relative alla modalità di inserimento OTP scelta dall'utente (nel caso ad es. di App, gli verrà indicato il link dove scaricare la App ed il codice di attivazione).
- **L'Utente** dopo aver abilitato/Sincronizzato il dispositivo OTP scelto, sarà pronto per firmare.

Ciò premesso, ed in considerazione del fatto che:

- **il certificato avrà limitazioni d'uso relative allo specifico contesto** di sottoscrizione dei servizi e prodotti della **Banca:**

si ritiene che la procedura descritta possa fornire sufficienti garanzie per la corretta identificazione del richiedente, necessarie al rilascio del certificato di firma qualificata remota.

Di seguito la rappresentazione grafica del processo di identificazione:

Riconoscimento utente tramite Webcam (procedura per rilascio certificato di firma remota)

